

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2000. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta
- Assael, H. 1998. *Consumer Behavior and Marketing Action 6th edition*. New York : International Thomson Publishing
- Bungin, Burhan, 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*; Jakarta : Kencana.
- Chandra Dewi, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Konsumen di Rumah Makan Boga-Bogi Surakarta. *Informatika edisi September 2014*. Vol.1 No.2ISSN 2337- 5213.
- Erma Setiawati & Sri Murwanti, 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen. 79 - 92.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fogarty. 1991. *Production and Inventory Management*. Ohio: South-Western Publishing Co Cincinnati.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hani handoko. 1993. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE
- Heizer Jay, Render Barry. 2005. *Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat
- Hellier, dkk. 2003. Customer Repurchase Intention: A General Structural Equation Model. *European Journal of Marketing*, 37(11/12), 1762-1800
- Jasfar, Farida. 2002. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Trisakti
- Kotler, Philips, 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN.

- Lukman Ardiansyah, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian Ulang Jasa Maskapai Penerbangan Lion Air (Lokasi Penelitian Di Pt Angkasa Pura I Juanda), *Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Univeristas Brawijaya*.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 1*, Salemba Empat, Jakarta.
- Margaretha, Moureen, 2004, *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumiputera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah)*, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. III, no. 3, Desember 2004, p.289 – 308.
- Mei Gawati Puspitasari dan Mochamad Edris. (2001). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Analisis Manajemen*, 49-62. Vol. 5, No. 2
- Parasuraman, Zeithmal, and Berry, 1988, SERVQUAL. A multiple-item scale foe measuring customer peceptions of service quality – *Journal of retailing* 64, p.35-48
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.,& Berry, L.L. 2007., *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. Journal of Marketing*
- Pujiyono, A. K. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Toko Alfamart Jati Raya Semarang)*.
- Nasution, M.N., 2005, *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Schiffman & Kanuk, 2007, *Perilaku Konsumen*, dialihbahasakan oleh Zulkifli Kasip, Edisi Ketujuh, Penerbit PT. Indexs
- Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sutisna. 2001. *Perilaku konsumen & komunikasi pemasaran (edisi ke-3)*. Bandung: RemajaRosdakarya

Şahin, Azize, Cemal Zehir, and Hakan Kitapçı. (2012). “The Effects of Brand Experience and Service Quality on Repurchase Intention: The Role of Brand Relationship Quality.” *African Journal of Business Management* 6 (45): 11190–201. doi:10.5897/AJBM11.2164.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.

Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip

